

**Analisis Pengaruh Faktor-Faktor terhadap Loyalitas Nasabah
Tabungan pada Bank Jateng Cabang Utama Semarang dengan
Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening**

ELMA AGUSTA

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201302907@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Persaingan yang sangat kuat antar perusahaan jasa perbankan dalam menarik nasabah baru serta mempertahankan nasabah merupakan salah satu keuntungan bagi masyarakat. Untuk mendapatkan nasabah yang loyal maka perusahaan jasa perbankan harus menyusun strategi yang lebih baik, di antaranya adalah dengan meningkatkan keunggulan produk, kualitas pelayanan serta kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk, kualitas pelayanan serta kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam membentuk loyalitas nasabah pada Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan jumlah sampel yang diperoleh adalah 150 responden. Teknik analisa data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan program AMOS versi 22. Hasil analisis dari penelitian ini adalah: (1) keunggulan produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) keunggulan produk, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : keunggulan produk, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

**Analysis of the Influence Factors on Account Customer Loyalty at
the Main Branch of Bank Jateng Semarang with Customers
Satisfaction as an Intervening Variable.**

ELMA AGUSTA

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201302907@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The intense competition among banking service companies in attracting and retaining customers is one of the benefits for societies. To obtain the loyal customer, the banking services companies have to develop a better strategy, such as improving product advantage, service quality, and customer trust. This research aims to analyze the influence of product advantage, service quality and customer trust on customer satisfaction in building customer loyalty in the Main Branch of Bank Jateng Semarang. This research use purposive sampling as the sampling technique and total sample which acquired are 150 respondents. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS program version 22. The results from this research are (1) product advantage, service quality and customer trust have a positive and significant influence on customer satisfaction (2) product advantage, service quality, customer trust and customer satisfaction have a positive and significant influence on customer loyalty.

Keyword : product advantage, service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty.